“सेवा क्षेत्रातील मनुष्यबळ व्यवस्थापनावर बौध्दीक, भावनीक व सामाजीक गुणवत्तेचा होणारा परिणाम एक अभ्यास "
विशेष संदर्भ नांदेड शहर

स्वामी रामानंद तीर्थ मराठवाडा विद्यापीठ, नांदेड.

स्वामी रामानंद तीर्थ ममराठवाडा विद्यापीठ, नांदेड वाणिज्य शाखेतील

वाणिज्य विषयात विद्यावाचस्पती (पीएच. डी) पदवीसाठी सादर केलेला

संशोधन आराखडा

संशोधक

सुनिल तुकाराम ढाले

(M. Com., M.Phil., D.B.M.)

परभणी ता. परभणी जि. परभणी

मार्गदर्शक

प्रो. डॉ. डी. एम. खंदारे

(अधिष्ठाता)

वाणिज्य व व्यवस्थापन शास्त्र संकुल,

स्वामी रामानंद तीर्थ ममराठवाडा विद्यापीठ, नांदेड

संशोधन केंद्र

वाणिज्य व व्यवस्थापन शास्त्र संकुल, स्वा रा.ती.म. विद्यापीठ नांदेड.

“सेवा क्षेत्रातील मनुष्यबळ व्यवस्थापनावर बौध्दीक, भावनीक व सामाजीक गुणवत्तेचा होणारा परिणाम एक अभ्यास " विशेष संदर्भ नांदेड शहर

प्रस्तावना :

सेवा क्षेत्र यालाच आपण पायाभूत क्षेत्र असेही सबोधल्या जाते. हया मध्ये अनेक सेत्राचा समावेश होतो पण हया संशोधनात केवळ मोजक्याच सेवाक्षेत्राचा अभ्यास करावयाचा आहे.

सेवा क्षेत्राच्या विकासामुळेच देशाचा विकास मोठ्या प्रमाणावर होतो. इंग्लड फ्रान्स, जर्मनी, अमेरीका, जपान व कॅनडा सारख्या देशांनी सेवाक्षेत्रात मोठया प्रमाणावर केलेला विकास, विस्तार व गुणवत्तेच्या वाढीमुळे बाजारपेठेचा विस्तार वाढतो मागणी वाढते व उत्पादन वाढीचा वेग तसेच रोजगार वाढत जातो, शेती उद्योग व्यापाराच्या वाढीसाठी ऊर्जा व वाहतूक या सेवांना अत्यंत महत्व आहे. हया क्षेत्राच्या विकास झाला तरच देशाचा आर्थिक विकास शक्य होतो म्हणून या संशोधनासाठी सेवा क्षेत्र निवडले आहे.

मनुष्यबळ व्यवस्थापन :

सर्वप्रथम आपण मनुष्यबळ म्हणजे काय हे समजन घेतले पाहीजे संशोधनात याचा शब्दश: अर्थ मानवाची किंवा व्यक्तीची शक्ती क्षमता मग ती शरीरीक असो की बौध्दीक भारता सारख्या खंडप्राय देशात घनदाट लोकसंख्या असल्यामुळे येथील “मनुष्यबळाचा वापर मोठ्या प्रमाणावर होतो किंवा नाही या बाबीकडे संशोधनामूळे लक्ष जाईल. आज मितीस भारत हा जगातील अत्यंत तरूण देश असून आणखी विस वर्ष तो तरूण राहील असा अंदाज अर्थशस्त्रज्ञांनी मांडला आहे. हया मध्ये डॉ. नरेद्र जाधव माजी नियोजन

आयोगाचे सदस्य तथा पुणे विद्यापीठाचे माजी कुलगुरू यांनी त्यांच्या स्वा.रा.ती.म. विद्यापीठाच्या दिक्षांत भाषणात उल्लेख केल्या प्रमाणे आपण जरी जगातील जास्त तरूण असलेल्या देशात राहात असलो तरी हया तरूण देशातील तरूणाच्या हाताला काम देण्याची जबाबदारी सरकारची आहे. जर हयाहातांना काम देता आले नाही तर आपण खाणारी तोंडे वाढविणार व ही बाब आपल्या देशासाठी विकासाला बाधा आणणारी ठरेल.

डॉ. राव म्हणतात "कोणत्याही समूहात उत्कृष्ट परिणाम व व्यवस्थापण सुसूत्रता साधावयाची असल्यास कार्यक्षमता आणि समाधानकारक कामकाज हेच दोन महत्वाचे घटक कारणीभूत ठरतात"

संपूर्ण जगात कोणत्याही व्यवसायाचा मूळ आधार त्यासाठी लागणारी पात्रता निर्माण करणे हा असतो पण यातला महत्वाचा भाग म्हणजे मनुष्यबळात असणारे बदलते वातावरण विशेषतः सामाजीक, आर्थिक व सांस्कृतीक क्षेत्रात सातत्याने स्थित्यंतरे होत राहतात त्यातूनच मनुष्यबळ विकासालाही वेगळी चालना व प्रेरणा मिळत राहते. प्रगत देशातील संशोधनावरून असे निदर्शनास आले की मनुष्यबळ संचालक वा व्यवस्थापन हे त्या व्यवसायाच्या वृध्दीचे उत्प्रेरक व सल्लागार बनले आहेत आणि त्यामुळेच सेवाक्षेत्रातील मनुष्यबळ व्यवस्थापनाचा अभ्यास करणे महत्वाचे आहे.

भारतामध्ये सेवा क्षेत्रात केवळ कंपण्या व खाजगी उद्योग यांच्यातच महत्व आहे, शासकीय / सार्वजनीक सेवा क्षेत्राचा अभ्यास हा अत्यंत कमी प्रमाणात करण्यात आलेले असून आता शासकीय क्षेत्रात देखील अभ्यास करणे गरजेचे असल्यामुळे हा विषय संशोधनासाठी निवडण्यात आलेला आहे. सार्वजनीक / शासकीय सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या कर्मचा-यावर बौध्दीक

गुणवत्तेचा होणारा परीणाम, पाहणे सार्वजनीक / शासकीय सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या कर्मचा-यावर भावनिक गुणवत्तेचा होणारा परीणाम, पाहणे

सार्वजनीक / शासकीय सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या कर्मचा-यावर सामाजीक गुणवत्तेचा होणारा परीणाम, पाहणे

जेव्हा मानसशास्त्रज्ञांनी बुद्धिमत्तेवर संशोधन सुरू केले, तेव्हा त्यांनी विचार, आकलन, बुद्धी, स्मृती आणि समस्या सोडवणे (इंटेलिजन्स कोटिएंट) यासारख्या भावनात्मक नसलेल्या पैलूंवर लक्ष केंद्रित केले. तथापि, असे संशोधक होते ज्यांनी ते लवकर ओळखले होते, भावना, मनःस्थिती आणि अज्ञान यासारख्या भावनिक पैलू तितकेच महत्त्वाचे आहेत (भावनिक अंश). भावनिक बुद्धिमत्तेवरील अभ्यास व्यवसाय, नागरी प्रशासन आणि शिक्षण या क्षेत्रांमध्ये आयोजित केले गेले आहेत, जिथे ते एक अपरिहार्य शक्ती म्हणून व्यापकपणे स्वीकारले गेले आहे. या विभागाचा उद्देश त्या वर्तमान अभ्यासांचे पुनरावलोकन करणे आहे ज्यांनी महत्त्वपूर्ण निष्कर्ष काढले आहेत आणि या अभ्यासासाठी लागू आहेत. साहित्याचा आढावा या विभागांतर्गत सादर केला जात आहे.

1. भावनिक बुद्धिमत्ता
2. नोकरीचे समाधान
3. संघटनात्मक बांधिलकी
4. भावनिक बुद्धिमत्ता आणि नोकरीचे समाधान
5. नोकरीचे समाधान आणि संस्थात्मक वचनबद्धता.
6. भावनिक बुद्धिमत्ता आणि संघटनात्मक बांधिलकी.
7. भावनिक बुद्धिमत्ता, नोकरीतील समाधान आणि संस्थात्मक वचनबद्धता.

भावनिक बुद्धिमत्ता:

भारतीय संस्था प्रणालीमध्ये भावनिक बुद्धिमत्तेच्या क्षेत्रामध्ये संशोधक आणि मानसशास्त्रज्ञांची नेहमीच वाढती स्वारस्य आहे ज्याने संशोधन क्षेत्रात भावनिक बुद्धिमत्तेच्या निर्मितीला मान्यता दिली आहे. संस्थांमधील भावनिक विकास असे गृहीत धरते की, भावनिक बुद्धिमत्ता हे वैशिष्ट्यांपैकी एक आहे.

जे कर्मचाऱ्यांचे कामातील समाधान आणि त्यांच्या संस्थेप्रती त्यांची बांधिलकी यांच्याशी अत्यंत संबंधित आहेत. हे खरे आहे कारण जर कर्मचारी अत्यंत वचनबद्ध असतील, तर त्यांना संस्थेशी आपुलकीची तीव्र भावना असेल आणि ते त्यांची पूर्ण क्षमता लागू करण्यास आणि शेवटी अधिक संस्थात्मक नागरिकत्वाचे वर्तन प्रदर्शित करण्यास इच्छुक असतील. कामाच्या ठिकाणी, प्रभावी पर्यवेक्षक आणि व्यवस्थापक त्यांच्या कर्मचाऱ्यांकडून उच्च पातळीवरील कामगिरीची अपेक्षा करतात जे कर्मचाऱ्यांच्या कामाच्या समाधानावर अवलंबून असतात. सध्याच्या आर्थिक ट्रेंडने एचआर बजेटमध्ये कपात सुरू केली आहे आणि सर्व उद्योगांमधील कर्मचाऱ्यांची लक्षणीय घट केली आहे. आता प्रश्न असे आहेत की, संस्था कर्मचाऱ्यांसाठी बर्नआउट निर्माण न करता किंवा कर्मचाऱ्यांच्या उलाढालीमुळे त्यांचा स्पर्धात्मक फायदा गमावल्याशिवाय प्रतिभा किंवा कुशल कामगार कसे टिकवतील? कर्मचाऱ्यांना प्रेरणा देण्यासाठी आणि प्रभावी नेतृत्वासाठी कोणत्या पद्धती सर्वात महत्त्वाच्या आहेत? नेत्यांद्वारे काही विशिष्ट वर्तन केले जातात जे सहकर्मचाऱ्यांचे समाधान वाढवू शकतात आणि कर्मचाऱ्यांकडून वचनबद्धता देखील मजबूत करू शकतात? प्रभावी नेतृत्वासाठी भावनिक बुद्धिमत्ता हे सर्वात महत्त्वपूर्ण घटकांपैकी एक असल्याचे सिद्ध झाले आहे (रोसेन्थल, 1977). जे व्यवस्थापक त्यांच्या भावनिक बुद्धिमत्तेची कौशल्ये समजून घेतात आणि त्यांचा कामाच्या ठिकाणी

प्रभावीपणे आणि कार्यक्षमतेने वापर करतात ते त्यांचे कर्मचारी टिकवून ठेवण्यास, त्यांच्याकडून अधिक सहकार्य आणि वचनबद्धतेचा आनंद घेण्यास आणि सहकर्मचाऱ्यांच्या कार्यक्षमतेत आणि उत्पादकतेमध्ये वाढ अनुभवण्यास अधिक प्रवण असतात.

संशोधनाचे महत्व :

आज पर्यंत सर्वच क्षेत्रात मनुष्यबळ व्यवस्थापनावर संशोधन झालेले आहे ते ही अत्यल्प प्रमाणात त्यातत्या त्यात जे संशोधन झाले ते खाजगी उद्योग, व्यापारी संस्था यांच्यातील मनुष्यबळ व्यवस्थापनावर भर दिलेला आहे कारण हया सर्व संघटना स्वतःचा फायदा व्हावा नफा मोठ्याप्रमाणावर मिळावा म्हणून मनुष्यबळ व्यवस्थापनाचे फायदे घेण्यासाठी संशोधन झालेली आढळतात.

“सेवा क्षेत्रातील मनुष्यबळ व्यवस्थापनावर बौध्दीक, भावनीक व सामाजीक गुणवत्तेचा होणारा परिणाम एक अभ्यास " विशेष संदर्भ नांदेड शहर या संशोधन शिर्षात नमुद केल्याप्रमाणे हा विषय सेवा क्षेत्राशी संबधीत असून त्यातल्या त्यात हा अभ्यास विशेष करून सार्वजनीक क्षेत्रातील सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या मनुष्यबळाशी संबधीत आहे अशा प्रकारचे संशोधन हे खुप थोडया प्रमाणात आढळून येते हया संबधीचे संदर्भ व शोध निबंध पण कमीच प्रमाणात उपलब्ध आहेत, अशा प्रकारची संशोधन हे वृत्तपत्रे पाकक्षीके तसेच वाणिज्य विषयक पत्रकातुनच प्राप्त होताना दिसतात. आणि म्हणून अशा प्रकारच्या विषयावर संशोधन होणे ही काळाची गरज आहे.

हा विषय घेण्यामागे यापूर्वीच म्हटल्या प्रमाणे सेवाक्षेत्राच्या विकासा शिवाय देशाचा आर्थिक विकास शक्य नाही म्हणून सेवा क्षेत्र निवडण्यात आले आहे. आपला देश तरूण

देश असल्या कारणाने हया ठिकाणचे मणूष्यबळ किती कार्यक्षम आहे व येथील तरूणांना सेवा क्षेत्रात कार्य करण्याची संधी मिळते का की, आधुनीकतेचा वापर करून मनुष्यबळाला दुच्यम स्थान देण्यात येते का हे देखील हया विषय निवडीचे कारण आहे.

मोठ्या प्रमाणावर मनुष्यबळ आहे पण त्याचा उपयोग कार्यासाठी झाला पाहिजे. नुसती संख्या ही कामाची नाही आणि उपयोजीत मनुष्यबळ हे बौध्दीक गुणवत्तेने कसे आहे हे समजणे देखील महत्वाचे आहे तसेच हा कार्यकरणारा व्यक्ती कामामुळे पूर्णतः यंत्र असु नये तर त्याला मन असते, भावना असतात म्हणून हया क्षेत्रातील कर्मचा-यामध्ये भावनीक गुणवत्ता कशी आहे हे देखील हया संशोधनाच्या माध्यमातून पुढे येईल, केवळ भावनीकतेचाच वापर हया ठीकाणी महत्वाचा नाही तर सेवा क्षेत्रातकार्य करणा-या कर्मचा-यामध्ये सामाजीक बांधीलकी किती आहे हे देखील महत्वाची बाब आहे आणि म्हणून सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या कर्मचा-यांची सामाजीक गुणवत्ता कशी आहे हे पाहणे देखील अत्यंत महत्वाचे आहे.

संशोधनाची व्याप्ती :

सदरील संशोधनाची व्याप्ती ही केवळ नांदेड शहरातील विवीध केंद्र शासन राज्य शासनाच्या अखत्यारीतील सेवा क्षेत्रातील कार्यालयात कार्य करणा-या प्रशासकीय कर्मचा-यांच्या संदर्भाने आहे.

नांदेड शहरामध्ये सेवा क्षेत्रातील अनेक शासकीय / निमशासकीय कार्यालये असून त्यांच्या पैकी खालील कार्यालयातील कर्मचा-या पर्यंतच हया संशोधनाची व्याप्ती असणार आहे त्यामध्ये प्रामुख्याने खालील कार्यालयाचा समावेश आहे.

१. केंद्र शासनाच्या अखत्यारीतील परीवहन सेवा मधील भारतीय रेल्वे यांचे दक्षिणमध्य रेल्वेचे मंडळ कार्यालय नांदेड येथे कार्य करणा-या कर्मचा-या पर्यंत असेल.

२. राज्य शासनाच्या अधिपत्याखालील आरोग्य सेवा हया मध्ये डॉ. शंकरराव चव्हाण शासकीय आरोग्य रूग्नालय येथे कार्य करणा-या मनुष्यबळाच्या कर्मचा-याशी संबधीत असेल.

३. निमशासकीय मधील विमा हया क्षेत्रातील सर्व सामान्य विमा हया साठी संशोधकाने नांदेड शहरातील मंडळ कार्यालयात कार्य करणारे कर्मचारी यांची निवड केली आहे.

४. राज्य शासनाच्या अखत्यारीतील शिक्षण सेवा क्षेत्रातील स्वामी रामानंद तिर्थ मराठवाडा विद्यापीठातील प्रशासकीय कर्मचा-याना अभ्यासासाठी निवडले आहे.

सदरील संशोधन हे बौध्दीक भावनिक व सामाजिक गुणवत्तेचा हया क्षेत्रातील मनुष्यबळ व्यवस्थापनावर होणा-या परीणामाचा अभ्यास करण्याच्या हेतुने निवडण्यात आला असुन हयात केवळ कायम आस्थापनेवरील कर्मचा-यांचीच निवड करण्यात येणार आहे.

संशोधनाची उद्दिष्टे :

१. रेल्वे विमा आरोग्य व शिक्षण या सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या मनुष्यबळावर बौध्दीक गुणवत्तेच्या परिणानाच अभ्यास करणे.

२. रेल्वे विमा आरोग्य व शिक्षण या सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या मनुष्यबळावर भावनिक गुणवत्तेचा परिणानाच अभ्यास करणे.

३. रेल्वे विमा आरोग्य व शिक्षण या सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या मनुष्यबळावर सामाजिक गुणवत्तेचा परिणानाच अभ्यास करणे.

४. रेल्वे विमा आरोग्य व शिक्षण या सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या कर्मचाऱ्याना येणाऱ्या आडचणी चा शोध घरून उपाय योजना सुचवणे.

संशोधनाची गृहीतके :

१. $\mathbf{N_0}$ रेल्वे विमा आरोग्य व शिक्षण या सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या मनुष्यबळावर बौध्दीक गुणवत्तेचा परिणाम होतो.

$\mathbf{N_1}$ रेल्वे विमा आरोग्य व शिक्षण या सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या मनुष्यबळावर बौध्दीक गुणवत्तेचा परिणाम होतो नाही.

२. N_0 रेल्वे विमा आरोग्य व शिक्षण या सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या मनुष्यबळावर भावनिक गुणवत्तेचा परिणाम होतो.

N_1 रेल्वे विमा आरोग्य व शिक्षण या सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या मनुष्यबळावर भावनिक गुणवत्तेचा परिणाम होत नाही.

३. $\mathbf{N_0}$ रेल्वे विमा आरोग्य व शिक्षण या सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या मनुष्यबळावर सामाजिक गुणवत्तेचा परिणाम होतो.

$\mathbf{N_1}$ रेल्वे विमा आरोग्य व शिक्षण या सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या मनुष्यबळावर सामाजिक गुणवत्तेचा परिणाम होत नाही.

४. $\mathbf{N_0}$ रेल्वे विमा आरोग्य व शिक्षण या सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या कर्मचाऱ्याना कामाच्या ठिकाणी आडचणी येतात.

N1 रेल्वे विमा आरोग्य व शिक्षण या सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या कर्मचाऱ्याना कामाच्या ठिकाणी आडचणी येत नाहीत.

संशोधन पध्दती :

संशेधकाने संशेधनासाठी विषय निवडतांना नांदेड शहरातील विविध शासकीय / निमशासकीय व केंद्राच्या अधिपत्याखालील कार्यालयात कार्य करणा-या प्रशासकीय कर्मचारी यांचे कडून प्राथमिक स्वरूपात घेण्यात येईल तसेच कुत्र्यम माहिती मधून उपरोक्त उदेश साध्य करण्यासाठी माहिती संकलीत करण्यात येईल व त्याचे विश्लेशन करून उद्देश स्पष्ट करण्यात आले आहेत. तसेच प्राप्त माहितीचे विश्लेशन करून उदेश सिध्द करण्यात येईल. सेवा क्षेत्रात कार्य करणा-या कर्मचा-याची वर्गवारी खालील प्रमाणे

अ. क्र	**विवरण**	**प्रथम श्रेणी**	**द्वितिय श्रेणी**	**तृतीय श्रेणी**	**चतुर्थ श्रेणी**	**एकूण**
१	**रेल्वे सेवा**	**०६**	**३८**	**४५०**	**१५००**	**१९९४**
२	**विमा सेवा**	**११५**	**११७**	**१९१**	**०**	**४२३**
३	**आरोग्य सेवा**	**६५**	**४०**	**३१०**	**३८०**	**७९५**
४	**शिक्षण सेवा**	**२६**	**१७**	**८८**	**६६**	**१९७**
एकूण	**२१२**	**२१२**	**२१२**	**१०३९**	**१९४६**	**३४०९**

सदरील संशोधनासाठी आवश्यक ती माहिती ही प्राथमिक तसेच दुय्यम स्वरूपात गोळा करण्यात येईल. प्राथमिक माहीती ही प्रश्नावली, अधिकारी व कर्मचा-यांच्या मुलाखती व्दारे गोळा करण्यात येईल. दुय्यम स्वरूपातील माहिती उद्देश सिध्द करण्यासाठी विविध मासिके पाक्षीके वृत्तपत्र शासनाचे विविध अहवाल शोध पत्रीका हयांच्या व्दारे जमा करण्यात येईल.

प्राथमिक व दुयम स्वरूपात प्राप्त माहीतीचे संकलन करण्यासाठी विविध पध्दती आहेत हया संशोधनासाठी मिन, मोड मेडियन व सरासरी पध्दतीचा वापर करण्यात येईल. गुणात्मक मोजमापासाठी विविध बौध्दीक, भावनीक व सामाजिक गुणवत्ता मोजण्याचे मापकांचा वापर करण्यात येतील.

प्रकरण आढावा :

प्रकरण पहिले : प्रस्तावना

प्रकरण दुसरे : संदर्भ साहित्याचा आढावा

प्रकरण तिसरे : संशोधन पध्दती

प्रकरण चौथे : नांदेड जिल्हा एक दृष्टीक्षेप

प्रकरण पाचवे : माहितीचे विश्लेषण व सादरीकरण

प्रकरण सहावे : निष्कर्ष व शिफारशी

संदर्भ ग्रंथ :

१. कऱ्हाडे ,बी .एम.'शास्त्रीय संशोधन पद्धतीप्रथम ,नागपूर ,पिंपळापूरे अँड पब्लिकेशन ,' २००७ जानेवारी ,आवृत्ती, पृ.९८ .

२. डॉ. प्रदीप आगलावे, संशोधन पद्धती शास्त्र व तंत्रे, विद्या प्रकाशन, नागपूर, २००० पृ. १५५

३. भांडारकर पु.ल. (१९८७), 'सामाजिक संशोधन पद्धती', नागपूर, महाराष्ट्र विद्यापीठ ग्रंथ निर्मिती मंडळ, पृ. ६८.

४. दलीप सिंग (२००६), इमोशनल इंटेलिजन्स ॲट वर्क-ए प्रोफेशनल गाइड, ३री आवृत्ती, रिस्पॉन्स बुक्स, नवी दिल्ली.

५. गीतू ओरमे आणि रीउवेन बार-ऑन (२००२), "व्यक्तिगत आणि संस्थात्मक परिणामकारकतेसाठी भावनिक बुद्धिमत्तेचे योगदान", योग्यता आणि भावनिक बुद्धिमत्ता, एप्रिल २००२, खंड ९, क्रमांक ४, pp-२३-२८.

६. जॉर्डन पी.जे. अश्कनासी, एन.एम. हार्टेल सी.ई.जे. आणि डौस (२००३), "नोकरी आणि असुरक्षिततेसाठी भावनिक आणि वर्तणुकीशी प्रतिक्रियांचे नियंत्रक म्हणून भावनिक बुद्धिमत्ता", ॲकॅडमी ऑफ मॅनेजमेंट रिव्ह्यू, २७(३), पी-३६१-३७२.

७. सैरोची जे. चान, ए. आर. कॅप्ती (२००१), द मेजरमेंट ऑफ इमोशनल इंटेलिजन्स, जोसेफ सियारोची, जो फोर्गस आणि जॉन मध्ये. डी. मेयर (एड्स), इमोशनल इंटेलिजन्स इन एव्हरी डे लाइफ: अ सायंटिफिक इन्क्वायरी, न्यूयॉर्क: सायकोलॉजी प्रेस.

संशोधक
सुनिल तुकाराम ढाले
(M. Com., M.Phil., D.B.M.)
परभणी ता. परभणी जि. परभणी

मार्गदर्शक
प्रो. डॉ. डी. एम. खंदारे
(अधिष्ठाता)
वाणिज्य व व्यवस्थापन शास्त्र संकुल,
स्वामी रामानंद तीर्थ ममराठवाडा विद्यापीठ, नांदेड